DM-02 · Bài 3

Nhịp đặt lại vấn đề: viết câu quan điểm rồi đổi nó thành câu hỏi mở

Lớp Các nhịp của tư duy thiết kế, làm từng nhịp ra sao

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- viết được một câu quan điểm đủ ba phần từ những điều phát hiện mà nhịp hiểu người dùng giao sang.
- Đổi được câu đó thành vài câu hỏi «làm sao để chúng ta có thể», rồi chỉ ra câu nào quá hẹp, câu nào quá rộng.
- Nhận ra được một câu vấn đề đang chứa sẵn giải pháp, và viết lại nó.

1 · Nhịp này nhận những điều phát hiện và phải giao ra một câu vấn đề viết từ phía người dùng

- Đầu vào của nhịp là ba tới năm điều phát hiện, mỗi điều có bằng chứng.
- Câu vấn đề viết từ phía người dùng.
- Vì sao không đi thẳng từ điều phát hiện sang nghĩ ý?
- Lý do thứ nhất: điều phát hiện là một nhận định về người dùng.
- Lý do thứ hai: chọn câu chữ cho vấn đề cũng là chọn khoảng rộng cho lời giải.
- Bên trong nhịp này cũng có một lượt mở rộng ra rồi chốt lại, như đã nói ở lớp Tư duy thiết kế là gì, hiểu cho đúng trước khi dùng, mã DM-01, bài 3.

2 · Câu quan điểm có ba phần: người dùng nào, cần làm được việc gì, vì điều phát hiện nào

- Câu quan điểm (point of view statement) là cách viết câu vấn đề theo một khuôn ba phần: người dùng nào, cần làm được việc gì, vì điều phát hiện nào.
- Phần người dùng phải tả bằng hoàn cảnh, không chỉ bằng nhóm tuổi hay thu nhập.
- Phần cần làm được việc gì phải là một việc hoặc một cảm giác, không phải một vật.
- Phần «vì» phải là một điều phát hiện từ nhịp trước, có bằng chứng.
- Lấy một bối cảnh chung ở Việt Nam, dựng ra để minh hoạ, không lấy từ hãng nào.
- Giả sử nhịp hiểu người dùng đã quan sát và phỏng vấn, và thấy chỗ ướt nhất thường là ống quần và giày, vì người lái phải chống chân xuống đường ngập lúc dừng đèn đỏ.

3 · Câu hỏi «làm sao để chúng ta có thể» mở câu quan điểm ra thành nhiều hướng

- Nhịp nghĩ ra ý thì cần một câu hỏi để trả lời.
- Ba chữ ấy được chọn có chủ ý.
- Một câu hỏi tốt nằm giữa hai lỗi.
- Theo giáo trình của chúng tôi, có ba kiểu câu hỏi đáng viết.
- Câu hỏi vừa tầm nằm giữa câu quá hẹp và câu quá rộng, còn câu nhìn từ góc công ty thì giữ lại làm tiêu chí chọn ý. -->
- Bên trong mục này cũng có mở rộng ra rồi chốt lại.

4 · Dấu hiệu đã đủ để chuyển sang nghĩ ra ý, và dấu hiệu phải quay về nhịp hiểu người dùng

- Dấu hiệu thứ nhất: có một câu quan điểm viết lên bảng mà cả nhóm cùng đọc và cùng hiểu một nghĩa
- Dấu hiệu thứ hai: có một tới ba câu hỏi đã chọn, và mỗi câu sinh ra được vài hướng khác nhau trong một lượt thử nhanh
- Dấu hiệu thứ ba: không câu nào chứa tên một sản phẩm, một bộ phận hay một tính năng
- Ba dấu hiệu cùng đúng thì chuyển sang nhịp nghĩ ra ý.
- Còn dấu hiệu phải quay về nhịp hiểu người dùng là khi phần «vì» của câu quan điểm chỉ là suy đoán: hỏi «điều này lấy từ ghi chép nào» thì không ai trả được.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp hai công cụ của nhịp đặt lại vấn đề

Thứ cần viết	Viết thế nào	Phép thử	Dấu hiệu viết sai
Câu quan điểm	người dùng nào (tả bằng hoàn cảnh), cần làm được việc gì (một việc, không phải một vật), vì điều phát hiện nào (có bằng chứng)	từ câu này viết được nhiều câu hỏi khác nhau không	phần «cần» là tên một sản phẩm; phần «vì» không trỏ được về ghi chép nào
Câu hỏi «làm sao để chúng ta có thể»	bắt đầu bằng đúng mấy chữ ấy, viết từ một phần của câu quan điểm, nhìn từ phía người dùng	năm phút ghi thử ý có ra vài hướng khác nhau không	chỉ ra các biến thể của cùng một ý
Lỗi	Nhận ra thế nào	Sửa thế nào	

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp hai công cụ của nhịp đặt lại vấn đề tiếp

Thứ cần viết	Viết thế nào	Phép thử	Dấu hiệu viết sai
Quá hẹp	có tên một bộ phận hay một tính năng	hỏi người dùng muốn gì từ thứ đó	
Quá rộng	không biết bắt đầu nghĩ từ đâu	thu về một phần của câu quan điểm	
Góc công ty	nói về doanh số, thị phần, giá thành	giữ lại làm tiêu chí chọn ý ở bài 4	

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Câu vấn đề chứa sẵn giải pháp**

  Cách tránh là soi từng danh từ trong câu.

- **Câu hỏi viết từ phía công ty**

  Cách tránh là giữ mục tiêu của công ty lại làm tiêu chí chọn ý ở nhịp sau, còn câu hỏi thì phải có người dùng làm chủ ngữ hoặc làm người được giúp.

- **Viết rất nhiều câu hỏi rồi không chọn câu nào**

  Cách tránh là đặt sẵn luật chốt: tối đa ba câu, mỗi câu kèm một dòng lý do chọn, và một người được giao quyền quyết khi nhóm không thống nhất.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Đầu những năm bảy mươi, hãng Colgate-Palmolive bán một bánh xà phòng mới tên Irish Spring, có sọc xanh lá và hứa hẹn cảm giác sảng khoái.
- Một người quản lý mảng sáng tạo của hãng này đổi câu hỏi thành: làm sao để chúng ta có thể làm ra một bánh xà phòng sảng khoái hơn, của riêng mình.
- Nhìn theo bài này: câu cũ quá hẹp vì chứa sẵn giải pháp của đối thủ.

Điều rút ra: khi câu hỏi có tên giải pháp của người khác, hãy hỏi người dùng muốn gì từ giải pháp đó.

Ví dụ dưới đây được thuật lại trên Harvard Business Review năm 2012. Bạn tra được bằng tên xà phòng Coast.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy đề bài của một dự án bạn đang làm.
- [ ] Viết một câu quan điểm đủ ba phần cho dự án đó.
- [ ] Rồi từ câu ấy viết năm câu hỏi «làm sao để chúng ta có thể».
- [ ] Đánh dấu từng câu: quá hẹp, quá rộng, góc công ty, hay vừa tầm.

Cách tự chấm và lời giải mẫu nằm trong bài trên trang web.

m.school

Đọc trọn bài và làm bài tập tại

mschool.meslab.org/lop/DM-02/bai-03.html

m.school by MES LAB · học không mất phí, không cần đăng nhập